

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**

TESIS

Presentada por:

Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

TACNA – PERÚ

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**

TESIS

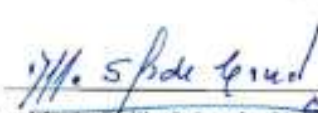
Presentada por:

Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Aprobado por UNANIMIDAD ante el siguiente Jurado:

 Dra. María Dalila Salas de Cornejo Miembro	 Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar Presidenta	 Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes Miembro
	 Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes Asesora	

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes** en mi condición de asesor acreditado por la RESOLUCIÓN DE FACULTAD N°697-2026-SEP-FACS/UNJBG, de la tesis titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**, presentado por la Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla, para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 07 %.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la ESCALA DE SIMILITUD de la tesis está de acuerdo a la **SIMILITUD BAJA: PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.



Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes
DNI: 00486562



Asesora



Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla
DNI: 46202521



Tesista

DEDICATORIA

Dedico la presente Tesis, en primer lugar, a Dios, por estar siempre presente en mi vida y por sus bendiciones a lo largo de este camino.

A mi familia, por su apoyo incondicional, por acompañarme en cada etapa y por motivarme constantemente a culminar mi especialidad.

De manera especial, a mi asesora Dra. Carla Mori, por su paciencia, bondad y gran apoyo, para alcanzar este logro.

Lic. Lizbeth Zegarra M.

AGRADECIMIENTO

Al Hospital Hipólito Unanue de Tacna en especial a los trabajadores del Servicio de emergencias, por su apoyo en la ejecución de la Tesis

Mi reconocimiento a la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y a la Unidad de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, por su constante apoyo y dedicación; a los docentes, quienes contribuyeron significativamente nuestra formación profesional al compartir sus conocimientos y enseñanzas, sin ustedes, no habría sido posible cumplir este objetivo.

Agradezco profundamente a mi asesora, la Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes, por su valiosa guía en el desarrollo de esta tesis, por compartir su amplio conocimiento y por brindarme su apoyo y paciencia durante toda la realización de esta investigación.

Finalmente, agradezco a mi familia, por acompañarme durante estos años de estudio, por su paciencia y por motivarme a superarme cada día

Lic. Lizbeth Zegarra

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	01
 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	
1.1. Fundamentos y formulación del problema.....	03
1.2. Objetivos.....	07
1.3. Justificación.....	08
1.4. Formulación de hipótesis.....	10
1.5. Operacionalización de variables.....	10
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	12
2.2. Bases teóricas.....	18
2.3. Definición Conceptual de términos.....	32

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	34
3.2. Población y Muestra.....	35
3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	37
3.4. Procedimiento de recolección de datos.....	40
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	40
3.6. Consideraciones éticas.....	41

CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados.....	43
4.2. Discusión.....	55

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo**: Determinar la relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025. **Metodología**: El estudio de tipo básico y de enfoque cuantitativo, no experimenta, observacional de corte transversal. La población fue 53 trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, y la muestra objeto de estudio, fue el 100% de la población. Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los **resultados**: Características generales de los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde la edad que prevalece es de 31 a 40 años (39,6%); sexo Femenino (67,9%); Estado civil es casado (32,1%); Condición laboral es nombrado (47,2%); Profesión es Lic. en enfermería (43,4%); Grado académico es Segunda Especialidad (37,7%); Religión es Católico (71,7%). El nivel del Clima organizacional, es saludable (71,7%), El nivel de estrés laboral es alto (90,6%) **Conclusión**: Existe relación estadísticamente significativa entre las variables Clima organizacional y estrés laboral donde la $X^2= 6,245$,, gl= 2 p=0,044;

Palabras clave: Clima organizacional, estrés laboral, servicio de emergencia, trabajadores

ABSTRACT

The **objective** of this research was: To determine the relationship between the organizational climate and work stress in emergency service workers at the Hipólito Unanue Hospital in Tacna, 2025. **Methodology:** The study was basic and had a quantitative approach, not experimental, cross-sectional observational. The population was 53 emergency service workers at the Hipólito Unanue Hospital, and the sample under study was 100% of the population. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The **results:** General characteristics of the workers of the Emergency Service of the Hipólito Unanue Hospital, where the prevailing age is 31 to 40 years (39,6%); Female sex (67,9%); Marital status is married (32,1%); Employment status is named (47,2%); Profession is a Bachelor of Nursing (43,4%); Academic degree is Second Specialty (37,7%); Religion is Catholic (71,7%). The level of the organizational climate is healthy (71,7%), the level of work stress is high (90,6%) **Conclusion:** There is a statistically significant relationship between the variables Organizational climate and work stress where the $X^2 = 6.245$,, $gl = 2$ $p = 0.044$;

Keywords: Organizational climate, work stress, emergency service, workers

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral influye de manera significativa en el desempeño, la motivación y el bienestar de los trabajadores. En el ámbito de la salud, los profesionales que laboran en servicios de emergencia se enfrentan diariamente a situaciones de alta exigencia, tensión y presión, lo que puede afectar tanto su rendimiento como su salud física y emocional. En este contexto, el clima organizacional y el estrés laboral se presentan como factores determinantes para la satisfacción, eficiencia y estabilidad del personal de salud.

El clima organizacional se refiere al conjunto de percepciones, valores y normas compartidas dentro de una institución que afectan la conducta y el desempeño de los trabajadores. Un clima laboral positivo contribuye a mejorar la comunicación, la cohesión del equipo y la motivación, mientras que un clima negativo puede incrementar conflictos y disminuir la productividad. Por su parte, el estrés laboral es la respuesta fisiológica y psicológica que surge ante demandas excesivas del entorno de trabajo, y cuando es crónico, puede generar consecuencias negativas en la salud y afectar la calidad de la atención brindada a los pacientes.

El Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna constituye un área crítica donde la exposición a situaciones de emergencia,

decisiones rápidas y atención continua pueden aumentar los niveles de estrés y tensionar el clima organizacional. Comprender la relación entre estas variables es fundamental para implementar estrategias que promuevan un ambiente laboral saludable, favorezcan el bienestar del personal y mejoren la calidad de la atención a los pacientes.

Por ello, la presente investigación tiene como propósito analizar la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna durante el año 2025, con el fin de identificar los factores que influyen en el bienestar laboral y en la calidad del desempeño profesional.

Esta investigación consta de cuatro capítulos, el primer capítulo Planteamiento del estudio hace referencia a los fundamentos y formulación del problema, objetivos, justificación, formulación de hipótesis y operacionalización de variables. El segundo capítulo contiene los antecedentes de investigación, bases teóricas y definición conceptual de términos. El capítulo tercero contiene el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos y procesamiento de datos. En el capítulo cuatro se detalla los resultados y la discusión, para culminar con las conclusiones, recomendaciones, referencias, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El clima organizacional es un conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores sobre las políticas, prácticas y condiciones del entorno laboral, y tiene una influencia directa en el desempeño, la motivación y la salud mental del personal (1). En entornos hospitalarios, particularmente en servicios críticos como emergencias, las demandas laborales suelen ser elevadas, caracterizadas por una alta carga asistencial, presión constante y necesidad de respuestas inmediatas. Estas condiciones pueden desencadenar estrés laboral en los profesionales de enfermería (2)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), estas entidades han destacado que el estrés laboral constituye un problema creciente en el ámbito de la salud, debido a las elevadas demandas asistenciales, la sobrecarga de trabajo y las condiciones laborales complejas. Asimismo, han señalado que esta problemática puede afectar negativamente el bienestar de los trabajadores de la salud y disminuir su rendimiento laboral, repercutiendo en la calidad de la atención brindada a los pacientes (3).

A nivel mundial, la disponibilidad insuficiente de recursos humanos en salud sigue siendo un desafío significativo. Se estima un déficit de 5,9 millones de trabajadores de la salud, concentrado principalmente en algunos países de América Latina, lo que repercute negativamente en la prestación de servicios de salud y en el acceso de la población a una atención de calidad (4). Esta situación contribuye al incremento de la carga laboral y a la aparición de problemas relacionados con la salud ocupacional del personal sanitario.

Asimismo, Molina et al. (5), en un estudio realizado en Chile, señalaron que la elevada carga de trabajo constituye uno de los principales factores asociados al estrés en los trabajadores de la salud, debido a que limita las oportunidades de autocuidado y dificulta la atención de sus propias necesidades.

El estrés laboral es una respuesta física y emocional ante las exigencias del trabajo que exceden la capacidad de afrontamiento del trabajador. Se ha demostrado que niveles altos de estrés afectan la salud del personal (6). Diversos estudios indican que un clima organizacional negativo, se asocia directamente con mayores niveles de estrés laboral (7).

A nivel de Perú, el Ministerio de Salud manifiesta que el Clima Organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo y considera que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico; por la cual requiere investigación y verificación para elaboración del estudio del clima organizacional que sea agradable para todos los trabajadores de salud (8).

Un estudio de IPSOS Perú, el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral según Rojas Y. (9), la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades, siendo las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad a padecerlo.

En el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, uno de los principales establecimientos de salud de la región sur del Perú, el servicio de emergencias enfrenta una alta carga asistencial, turnos prolongados y una constante presión para la toma de decisiones clínicas inmediatas. En el Servicio de Emergencia, el personal de salud desarrolla sus actividades en un entorno caracterizado por una elevada demanda asistencial, atención continua de pacientes en estado crítico y presión constante para la toma de decisiones oportunas. Estas condiciones están relacionadas con la percepción del clima laboral y favorecen la aparición de estrés laboral entre los trabajadores.

Un clima laboral desfavorable puede manifestarse a través de conflictos interpersonales, insatisfacción laboral y limitada participación en la toma de decisiones. Por su parte, el estrés laboral puede evidenciarse mediante síntomas físicos, emocionales y conductuales, tales como cansancio persistente, agotamiento emocional, irritabilidad, ansiedad, dificultades de concentración, alteraciones del sueño y disminución del rendimiento laboral.

Ante esta situación, surge la necesidad de conocer cómo se presenta el clima laboral y de qué manera se manifiesta el estrés en el personal de salud que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, con el fin de generar evidencia que contribuya al diseño de estrategias orientadas a mejorar el bienestar de los trabajadores y la calidad de la atención brindada.

No obstante, en el contexto local existe escasa evidencia científica actualizada que aborde esta problemática. La falta de estudios que analicen la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en esta unidad hospitalaria limita la posibilidad de diseñar intervenciones efectivas orientadas a mejorar el bienestar del personal y la calidad del servicio. Por ello, resulta necesario realizar una investigación que permita identificar y

comprender esta relación en el servicio de emergencias del Hospital Hipólito Unanue de Tacna

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características generales de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.
- Identificar el nivel del clima organizacional en trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.
- Identificar el nivel de estrés en trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este estudio se apoya en teorías organizacionales y psicológicas que explican cómo el ambiente laboral afecta el rendimiento y la salud mental. (11) Según la teoría de sistemas abiertos y el modelo de demandas y recursos laborales, un clima organizacional deficiente actúa como un factor estresor que reduce la capacidad de afrontamiento del trabajador (12). La evidencia empírica demuestra que, cuando el clima es favorable, se reduce el riesgo de estrés, burnout y conflictos laborales (13). Esta investigación permitirá validar o contrastar estas teorías en el contexto del sistema hospitalario peruano, particularmente en un entorno de alta exigencia como emergencias.

1.3.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Para comprender mejor las variables y proponer funciones de promoción y prevención del nivel de estrés y potenciar el clima organizacional, el presente estudio muestra una serie de resultados de ambas variables, que ayudan a describir la presencia de una incidencia sobre el clima organizacional y el estrés en los trabajadores, lo que permite a incentivar a los trabajadores a hacer frente a los acontecimientos estresantes que les afectan en su lugar de trabajo. Asimismo, la motivación

de esta investigación procede del reconocimiento de que unas relaciones laborales eficaces son cruciales para el éxito de cualquier empresa.

A nivel institucional, este estudio proporcionará datos concretos sobre las condiciones psicosociales del personal de emergencias del Hospital Hipólito Unanue. Esta información será útil para los gestores hospitalarios y autoridades de salud, ya que permitirá identificar áreas críticas y diseñar intervenciones que mejoren el clima organizacional y reduzcan el estrés laboral. Además, contribuirá al bienestar del personal de salud, lo que se traduce en una atención más segura y eficiente para los pacientes (6).

1.3.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Metodológicamente, este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, que permitió identificar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral. Se emplearon instrumentos como el Cuestionario, lo cual asegura la fiabilidad de los datos recolectados. Además, se aplicará el instrumento a los trabajadores del servicio de emergencias

1.3.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El personal de salud que labora en emergencias está expuesto a múltiples riesgos físicos y emocionales que impactan tanto en su calidad

de vida como en la atención brindada al paciente. Un clima organizacional favorable no solo mejora la motivación del trabajador, sino que también reduce el ausentismo y la rotación, factores que afectan directamente a la comunidad usuaria del sistema de salud (14). Las condiciones laborales contribuye a fortalecer la salud mental del personal, aumentar su compromiso y mejorar la calidad del servicio, generando un impacto positivo en la sociedad.

1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

- **H1:** SI existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025
- **H0:** NO existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Clima organizacional

Variable Dependiente: Estrés laboral

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
V. Independiente: Clima Organizacional	Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (24)	El clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia de su estudio, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto (19).	Potencial humano.	- Liderazgo - Confort - Recompensa	Saludable: 85 a 112 puntos
			Diseño organizacional.	- Estructura - Toma de decisiones	Por mejorar: 57 a 84 puntos
			Cultura organizacional.	- Identidad - motivación	No saludable: 28 a 56 puntos
V. Dependiente: Estrés Laboral	La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como «el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción». (28)	El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo personal. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.	Reacciones físicas	- Fatiga - Dolores diversos - Desordenes de sueño	Alto: 52 a 130 puntos
			Reacciones emocionales	- Preocupación - Emociones negativas - Apatía - Insatisfecho	Medio: 37 a 51 puntos
			Reacciones cognitivas	- Inseguridad - Indecisión - Problemas de concentración y atención	Bajo: 26 – 36 puntos
			Reacciones conductuales	- Nerviosismo - Agresividad	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Cabay K. et al. (15), realizaron el trabajo de investigación, con el propósito de analizar la asociación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital General Riobamba, Ecuador 2022 durante la pandemia de COVID-19. Este estudio tuvo un diseño transaccional, correlacional y descriptivo. Para ello, se utilizaron instrumentos para cada variable: primero el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 y luego la escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. Los resultados revelaron que un 76% de los colaboradores experimentaron niveles bajos de estrés. Además, se observó una asociación entre los factores estresantes y el área de su trabajo, aunque no se asocian significativamente el estrés y la satisfacción laboral en general. En cambio, se evidenció una relación significativa de la satisfacción laboral y el estrés. En conclusión, se demostró la existencia de asociación entre ambas variables.

García P. et al.(16), el estudio se aplicó en México 2020, el propósito fue valorar el nivel de estrés laboral y los principales factores estresantes experimentados por el personal de enfermería en el contexto de la pandemia de COVID-19. La investigación adoptó un diseño no experimental de transaccional y cuantitativo, con una muestra de 126 enfermeras. Se utilizó un cuestionario estructurado en línea que incluía una sección de datos personales y la escala de estrés (NSS). En los resultados se reveló que un 81% de los participantes eran féminas y laboraban en turnos nocturnos. Además, el 58.7% informó laborar durante 12 horas, mientras que un 44.4% tenía a su cargo 7 a más pacientes. Sin embargo, el 16% confirmó haber contraído COVID-19. En términos de tensión, el 23% manifestó niveles elevados de estrés, entre tanto el 21% experimentó estrés leve. Concluyeron que, se observó que el personal enfermero evidencia más altos niveles de estrés en comparación con otros grupos de trabajadores

Lucero J. et al. (17), presentaron un estudio titulado “Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador,2021”, fue determinar el grado de asociación entre el estrés laboral y la autopercepción de salud en médicos y enfermeras del área de emergencia. Se realizó una investigación básica, no experimental, transversal y descriptiva en un universo de 57

trabajadores, de los cuales 51 conformaron la población de estudio. Se aplicaron cuestionarios de estrés laboral y de autopercepción de salud. Se utilizó la prueba de correlación de Personal para identificar relación entre las variables utilizadas en la investigación. Resultados: predominio de pacientes expuestos a estrés laboral con destaque para la dimensión falta de cohesión (84,51%). El personal de enfermería sufrió mayor exposición a estrés laboral. La dimensión de falta de cohesión (97,50%) fue la dimensión más expuesta en el personal de enfermería. Conclusión: existió un predominio de profesionales de la salud con afectación de salud y expuestos a estrés laboral, este último fue más frecuente en el personal de enfermería. Se identificó una correlación negativa considerable entre estrés laboral y autopercepción de salud.

2.1.2. Nacional

Concha I. Aguilar D. (18), realizaron el estudio: “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua- Callao 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud mental Carmen de la legua- callao 2020. La muestra fue constituida por 41 trabajadores del centro de salud Carmen de la legua, la investigación fue de tipo cualitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, nivel descriptivo correlacional. los resultados demostraron que

el estrés laboral se encuentra mayormente en el nivel medio (65.9%), y el clima organizaciones se encuentra en un nivel por mejorar (58.5%) lo que concluyo que: no existe relación entre estos laboral y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud Carmen de la Legua-2020

Barrientos M. (19), en su trabajo de investigación, “Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de unidad de cuidados intensivos para Covid19 de un Hospital en Trujillo, 2022”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, por tanto se seleccionó como tipo de investigación una investigación básica con diseño no experimental correlacional transversal, aplicados en una población censal de 50 enfermeras de la unidad de cuidados intensivos para Covid19 en un hospital en Trujillo en el año 2022. La investigación concluye que el clima organizacional predominante es de tipo democrático, el estrés laboral se considera leve, y existe correlación significativa negativa baja entre el clima organizacional y el estrés laboral ($p < 0.017$, $Rho = -0.337$); asimismo correlación entre los aspectos estructurales del clima organizacional y el estrés laboral ($p = 0.014 < 0.05$; $Rho = -0.345$).; y, el clima organización y el estrés producido por el entorno social ($p = 0.049 < 0.05$; $Rho = -0.280$); mientras que no existe correlación significativa entre las variables y las otras dimensiones.

Castro E. (20), en su trabajo de investigación “Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021”, tuvo como objetivo: Determinar la relación del clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021. Los resultados de la investigación permitieron concluir que hay una relación entre el clima organizacional y el estrés laboral, el cual toma un valor de -0.912, el cual evidencia que existe una correlación inversa y elevada, lo que significa que cuanto mejor sea el clima organizacional, se tendrá niveles bajos de estrés laboral. La emergencia sanitaria del COVID-19 también empeoró el clima organizacional y más aún los niveles de estrés entre los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno.

Salas J. (21), en la investigación titulada: “Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, 2019, tuvo como “objetivo principal: Determinar la relación del clima organizacional y estrés laboral. Según la metodología cuantitativa, el estudio fue mayoritariamente descriptivo-correlacional, y la técnica utilizada fue la hipotético-deductiva. El diseño de la investigación es transversal y no experimental, y el método utilizado fue una encuesta con un cuestionario tipo Likert. La muestra de la investigación fue de 52 empleados y se utilizó la correlación de Pearson para evaluar la hipótesis. Los resultados se procesaron con los programas informáticos SPSS y Microsoft Excel, y se

utilizó la estadística descriptiva para analizar los datos obtenidos. Los principales resultados fueron: se demuestra que existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral. Con una correlación de Pearson igual a 0,652, correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,01. El comportamiento organizacional se relaciona directamente con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno, 2019.

Castillo P. (22), Se efectuó un trabajo de investigación en Cusco 2020 con el objetivo de investigar si existe una correlación entre la calidad de la organización y el estrés laboral en trabajadores de emergencia del Hospital Regional de Cusco. El estudio adoptó un enfoque correlacional, no experimental y un enfoque cuantitativo. La población se conformó en 54 trabajadores de emergencia, de los cuales se escogió una muestra probabilística de 38 participantes. En la recopilación de los datos, se aplicó la encuesta y se emplearon dos instrumentos: un cuestionario de estrés laboral y un cuestionario de calidad organizacional. Resultados: se observó que el 57.9% presentan calidad organizacional regular, el 36.8% presenta nivel malo en cuanto a el 52.6% manifestaron estrés de nivel elevado, el 47.4% presentan estrés leve; en conclusión, la mayoría presentan estrés alto.

2.1.3. Local

Pacci E. (23), realizó su trabajo de investigación, Clima Organizacional y síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud san francisco, Tacna 2022. Los resultados principales indicaron que el nivel de síndrome de burnout predominante en el moderado (47.10%) en las relaciones se encontró que no existe relación entre clima organizacional y las dimensiones distancia mental deterioro cognitivo y deterioro emocional del síndrome de burnout, por otra parte, si existe relación entre clima organizacional y la dimensión agotamiento del síndrome de burnout. Llegó a una conclusión, según la prueba del estadístico de Rho Spearman (0.199) siendo mayor al valor de significancia (0.05), Se establece que no existe relación entre la variable clima organizacional y síndrome de burnout en el personal de asistencia del centro de salud san francisco, Tacna 2022

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

El concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia de su estudio, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto (24).

Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (24)

Tipos de Clima Organizacional

Clima autoritario:

- **Autoritario explotador:** Será un ambiente de trabajo autoritario donde las órdenes desconfían y explotan a sus empleados. Se caracteriza por el uso del miedo, el castigo o las amenazas, hecho que dificulta la relación fluida entre la dirección y los empleados. Cuando se trata de tomar alguna decisión dentro de la institución además de la comunicación son propios del director sin tomar en cuenta la opinión o el aporte de cada uno de los trabajadores.
- **Autoritario paternalista:** En este caso, el ambiente de trabajo presenta una confianza condescendiente entre la gerencia y los trabajadores, con un uso extensivo de sistemas de recompensa y castigo como mecanismo de incentivo subyacente.
- **Participativo consultivo:** Se caracteriza por un alto nivel de confianza de la dirección en los empleados, a quienes se anima a tomar decisiones en los niveles inferiores. Las relaciones y la

comunicación son de arriba hacia abajo, a menudo con un compromiso de abajo hacia arriba y lateral.

- **Participativo de grupo:** En este ambiente, basado en un alto grado de confianza y plena confianza en los trabajadores, surge la delegación de responsabilidades. También cabe señalar que el proceso de toma de decisiones está integrado en todos los niveles de la organización. (25)

Importancia:

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención. Un Clima Organizacional estable es una inversión a largo plazo. (24)

Características del Clima Organizacional

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc. (24)

2.2.2 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

➤ Potencial Humano

Lo constituye el miembro de la organización, el medio o espacio donde se desarrolla, familiares de cada miembro de la organización, sistema social interno de la organización, compuesto por grupos grandes y pequeños. En la organización trabajan seres vivientes pensantes y sentimientos y esta existe para alcanzar sus objetivos.

La componen el liderazgo, innovación, recompensa y confort (24).

➤ **Diseño Organizacional (Estructura)**

Una organización mecanicista se caracteriza por tener una estructura que busca la previsibilidad en el comportamiento de los individuos y las funciones.

Se destaca por depender en gran medida de normas y reglamentos formales, centralizar la toma de decisiones, definir claramente las responsabilidades laborales y contar con una estructura de autoridad estricta, (26).

En ello se tiene los siguientes criterios tales como:

- a. Los factores del entorno consisten en la misión, la visión, la estrategia, el entorno, la tecnología empleada y las partes interesadas implicadas.
- b. Dimensiones anatómicas de la organización, incluyendo su tamaño, configuración, distribución geográfica y combinaciones de unidades.
- c. Aspectos de las operaciones: autoridad, procesos, actividades y funciones diarias, y controles.
- d. Consecuencias conductuales: rendimiento, satisfacción, desgaste, conflicto, ansiedad y relaciones laborales informales (27)

➤ **Cultura de la Organización**

La cultura organizacional “cuenta con personas comprometidas con los objetivos, es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, ya que cuentan con las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando así a ser una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

La componen la Identidad, Conflicto y Cooperación, Motivación (24).

2.2.3. ESTRÉS LABORAL

Estrés

Según OMS “El estrés es una característica común de la vida moderna, el ritmo de vida, la presión, la tensión, han hecho que sea uno de los generadores de problemas de salud más graves a nivel mundial. Las personas al estar expuestas a situaciones estresantes, o amenazas físicas, sociales o psicológicas, buscarán de cierta manera enfrentarlas o evitarlas, y en última instancia tratarán de acomodarse a ellas” (28). Una de las primeras personas en adoptar el término estrés fue Walter Cannon (48) refiriéndose a niveles críticos de estrés a aquellos que podrían provocar debilitamiento de los mecanismos homeostáticos, basándose en estudios de las investigaciones de Selye, el cual define al estrés como “respuesta

general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante”. (29)

Estrés Laboral

El estrés laboral tiene su origen en el crecimiento de las civilizaciones industrializadas, en las que el trabajo bajo presión puede generar cansancio tanto físico como mental, lo que da lugar a una serie de afecciones que repercuten no sólo en su salud, sino también en el entorno operativo. El estrés laboral también se asocia a la disminución de la productividad de la organización y al deterioro de la calidad de vida de quienes lo experimentan” (29).

Según los autores Fricchione, Ivkovic y Yeung (30), las amenazas al equilibrio son lo que se entiende cuando se habla de estrés. Es la alteración del equilibrio dinámico que existe entre los elementos físicos, psicológicos y sociales del individuo como resultado de la percepción de la existencia de un peligro, ya sea que esa amenaza se origine en el interior o en el exterior. Las alteraciones del entorno interno o externo pueden desencadenar reacciones fisiológicas, que luego son mediadas por una serie de sistemas fisiológicos que se interrelacionan entre sí y conforman la respuesta al estrés.

Estrés en instituciones de salud

En profesiones sanitarios, la incidencia del estrés es grave porque afecta no sólo a los que lo experimentan, sino también a los pacientes que dependen de ellos para su atención. En cuanto a su incidencia en este gremio, presenta marcadas diferencias según sexo, ocupación y cargo ocupado. La prevención es la solución ideal a este problema siendo fundamentalmente desarrollar una organización más racional del trabajo, el establecimiento de turnos más equilibrados, la conciliación de la vida laboral y familiar, el desarrollo de un clima agradable en el lugar de trabajo, las intervenciones sobre los propios trabajadores y el desarrollo de políticas socio laborales (31)

TIPOS DE ESTRÉS

El manejo del estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Cada uno cuenta con sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento. Analicemos cada uno de ellos (32).

➤ Estrés agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es

emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador (32)

➤ **Estrés agudo episódico**

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal (32).

➤ **Estrés crónico**

Si bien el estrés agudo puede ser emocionante y fascinante, el estrés crónico no lo es. Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta (32).

2.2.3.1 DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL

a. Dimensión de reacciones físicas

La respuesta fisiológica se refiere a la respuesta física del cuerpo ante estímulos estresantes. Cuando una situación genera

angustia, el individuo experimenta una secuencia de respuestas fisiológicas, como el inicio del funcionamiento del eje hipotálamo-hipófisis-adrenal y del centro nervioso autónomo, (33).

El eje hipofisoprarrenal (HHS) consiste en una serie de interacciones entre el hipotálamo, está ubicada en el cimienta del cerebro, que actúa como un vínculo de los sistemas endocrino y suprarrenal, (33).

El principal glucocorticoide es el cortisol, el cual desempeña diversas funciones en el organismo. Ayuda durante la eliminación de agua y contribuye a mantener la presión sanguínea arterial. También interviene en los procesos inflamatorios y promueve la descomposición de proteínas dentro de las células. Además, tiene un efecto hiperglucémico, es decir, aumenta los grados de glucosa en la sangre, y ayuda en la eliminación de calcio, fosfato y lípidos a través de los riñones, (33).

El centro nervioso vegetativo (SNV) es el grupo de componentes nerviosos que controla y regula diversas funciones involuntarias e inconscientes de los órganos internos del cuerpo, (33).

Las reacciones somáticas o fisiológicas lo más habitual son la fatiga, dolores diversos (dolores de cabeza, dolores de espalda, dolores de cuello), problemas gástricos, el insomnio, tensión muscular, que está

afectando por el cerebro reptiliano. Incluyen sudación de manos, palpitaciones, boca seca, indigestión, tensión y problemas premenstruales en las mujeres. (34)

b. Dimensión de reacciones emocionales

El individuo tiene dificultades para mantener la calma física y emocionalmente.

Además de los desajustes físicos, se sospechan nuevas dolencias (hipocondría), como el desarrollo de la impaciencia, miedo, la irritabilidad, la hostilidad, la labilidad emocional, la tristeza, los remordimientos, la falta de atención, de concentración, los trastornos del sueño y del apetito son las reacciones emocionales más frecuentemente señaladas por los profesionales sanitarios (35)

Lo que acompaña al estrés son siempre emociones negativas, como el miedo, y la ansiedad.

El miedo es un sentimiento producido por un peligro presente e inminente, es una señal de advertencia ante un daño que esta próximo. En la cual implica cierta inseguridad respecto a la capacidad del individuo para soportar o manejar la amenaza. (36)

La ansiedad es un sentimiento de preocupación, se trata de una respuesta que se produce como consecuencia de la percepción de una amenaza futura en la que la persona considera que algo terrible puede ocurrir en donde pueda causarle un daño físico o emocional. En donde va a presentar una serie de síntomas como son: movimientos nerviosos, palpitaciones. En el trabajo la ansiedad puede ser provocada por la gran responsabilidad o las malas relaciones laborales. (36)

La depresión es un síndrome psicológico distinguido por la presencia persistente de tristeza, melancolía y pérdida del interés por las actividades habituales. Asimismo, se asocia con síntomas como disminución de la energía, falta de vitalidad, apatía, desgano, pesimismo y sentimientos de desesperanza, que afectan negativamente el bienestar emocional y la calidad de vida de las personas. (36)

c. Dimensión de reacciones cognitivas

La presencia de confusión, dificultad de concentración, problemas de memoria, respuestas exageradas de sobresalto, sentimientos de culpa, desorientación, dificultad en la toma de

decisiones, congoja, alucinaciones o cualquier alteración en los procesos mentales habituales deben ser tenidos en cuenta, (37).

d. Dimensión de reacciones conductuales

Al conjunto de comportamientos pueden ser estados de nerviosismo diversos como tics, morderse las uñas, comer más de lo normal. Es habitual encontrar: aumento de consumo de alcohol, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse), tartamudez.

Pueden presentarse comportamientos conflictivos, proclividad hacia el consumo de alcohol, cambios alimenticios (falta o exceso de hambre). Por otro lado las consecuencias a nivel organizacional el estrés tiene repercusiones tales como ausentismo, impuntualidad, rotación excesiva del personal, bajo desempeño, accidentes de trabajo, deterioro de las relaciones laborales, problemas de comunicación, desconfianza, lo que conduce una baja productividad. (38)

2.2.4. TEORÍA DE LAS NECESIDADES HUMANAS DE ABRAHAM MASLOW

La teoría de Maslow (39), indica que cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades, las cuales son la motivación de ellas, planteando que cada nivel en la jerarquía de necesidades se debe satisfacer en forma sustancial antes de que la siguiente necesidad se vuelva dominante, es decir satisfacer las necesidades en forma escalonada. Los individuos ascienden a un nivel a la vez en la jerarquía de necesidades.

Las clasificó en orden inferior y superior, las de índole inferior se satisfacen en orden externa, principalmente, y las de orden superior en forma interna.

Estas necesidades son las siguientes:

- Necesidades fisiológicas, como alimentarse, beber líquidos, contar con un refugio, sentirse sexualmente satisfecho.
- Necesidades de seguridad, como seguridad y protección contra daños físicos y emocionales.
- Necesidades sociales, como afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Necesidades de estima, como respeto a sí mismo, autonomía, el logro, status, reconocimiento y atención.

- Necesidades de autorrealización, como crecer y alcanzar su potencial y satisfacción personal, impulso de convertirse en aquello que uno sea capaz de ser (39)

2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS

- **Salud:** Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (40)
- **Clima:** Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación. (41)
- **Organizacional:** Se trata de una representación de cómo se organiza la empresa. El diseño organizacional de una empresa es el plan e ideal de cómo la empresa debe organizarse o cómo puede mejorarse la estructura de la organización para alcanzar los objetivos. (42)
- **Estrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales. (43)
- **Laboral:** Es un adjetivo con el que se clasifica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto (43).

- **Estrés laboral:** Es el conjunto de reacciones físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades de los trabajadores. Esta situación puede afectar la salud física y mental, así como el desempeño laboral de la persona. (44)
- **Clima organizacional:** Es la percepción que tienen los trabajadores acerca del ambiente interno de una organización, incluyendo aspectos como la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la motivación y las condiciones de trabajo, los cuales influyen en su comportamiento y desempeño laboral. (45)
- **Trabajadores del servicio de emergencia:** Son los profesionales, técnicos y personal asistencial que desempeñan funciones en el Servicio de Emergencia de un establecimiento de salud, brindando atención inmediata y continua a pacientes que presentan situaciones de urgencia o emergencia.
- **Servicio de emergencia:** Es la unidad funcional de un establecimiento de salud destinada a proporcionar atención inmediata, oportuna y permanente a pacientes que presentan alteraciones agudas de su estado de salud y requieren intervención rápida para preservar la vida o evitar complicaciones

CAPÍTULO III

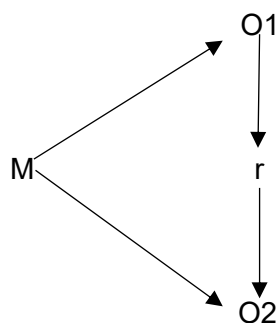
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue de tipo básico y de enfoque cuantitativo, ya que basó solo en fundamentos teóricos, sin tener en cuenta las múltiples aplicaciones prácticas de los resultados, además este tipo de investigaciones buscan obtener nueva información o mejorar ideas teóricas ya establecidas para ampliar los conocimientos científicos actuales.

La investigación cuantitativa, por su parte, indaga y explora la realidad objetiva estableciendo mediciones y valoraciones numéricas que permiten recoger datos fidedignos (46).

El diseño del estudio es no experimental correlacional de corte transversal, porque se buscó establecer una relación entre las variables clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue. (47).



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la V.1

O2 = Observación de la V.2

r = Correlación entre dichas variables.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación el cual se desarrolló fue Hipotético-Deductivo, el cual está fundamentado en una observación general del elemento estudiado para encontrar alguna realidad específica a través de la comprobación de las hipótesis (47)

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población:

La población de la presente investigación fue un total de 53 trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna al momento de realizar la investigación.

3.2.2. Muestra:

Debido a ser una población pequeña, se decidió trabajar con el 100% para ella utilizaremos la fórmula de muestra censal.

$$N=n$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Muestreo: El muestreo es no probabilístico por censo o censal

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Los criterios de inclusión fueron:

- Trabajadores que tengan un mínimo de permanencia de 6 meses en el servicio de emergencias
- Trabajadores que se encuentren laborando activamente en el Servicio de emergencias
- Todo trabajador seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.
- Trabajador que acepte participar del estudio mediante su consentimiento informado

Los criterios de exclusión fueron:

- Trabajador que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, destacados, etc.)
- Trabajador que no deseen participar y que no firmen el consentimiento informado.
- Trabajadores con menos de 6 meses de permanencia en el servicio de emergencias

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Técnica:** Para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta, la que permitió obtener información sobre las variables de interés. La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. (38)
- **Instrumentos:** Para este estudio se utilizó dos cuestionarios de recopilación de información basado en los factores institucionales y la calidad de vida profesional. El cuestionario es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas e indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. (39)

Instrumento para la variable 01:

Para medir el clima organizacional, se tomó en consideración como instrumento el “cuestionario de clima organizacional” fue trabajado por el MINSA (2012). Cuenta con un criterio de puntuación de escala Likert, consta de 3 dimensiones:

Dimensión 1 (bajo de 9 a 18, medio de 19 a 27 y alto de 28 a 36),

Dimensión 2 (bajo de 8 a 16, medio de 17 a 24 y alto de 25 a 32)

Dimensión 3 (bajo de 8 a 16, medio de 17 a 24 y alto de 25 a 32);

Presenta en total 34 ítems, de los cuales 6 preguntas son distractores; como calificación final.

- Saludable: 85 a 112 puntos
- Por mejorar: 57 a 84 puntos
- No saludable: 28 a 56 puntos

Instrumento para la variable 02:

El cuestionario, estuvo conformado por 26 preguntas, las cuales estuvieron compuesto por 04 dimensiones:

- 05 preguntas evaluaron las reacciones físicas en el estrés ,10 preguntas evaluaron las reacciones emocionales del estrés, 07 preguntas evaluaron las reacciones cognitivas y 04 preguntas las reacciones conductuales, es un cuestionario adaptado y modificado por la investigadora.

La calificación final:

- Alto: 52 a 130 puntos
- Medio: 37 a 51 puntos
- Bajo: 26 – 36 puntos

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La validez de ambos instrumentos fue puesta a prueba mediante el juicio de 4 expertos, juicio que permitió modificar los ítems de los instrumentos, para su validación, han sido sometidos al juicio y a libre decisión de los expertos en el área, para luego atendiendo sus sugerencias, ser aplicados a la población de estudio, (DPP = 0,35) (Anexo N°03).

CONFIABILIDAD

La confiabilidad del instrumento se halló a través de la prueba piloto realizada en el Hospital Regional de Moquegua. La prueba estadística del

coeficiente alfa de Cron Bach determinó la confiabilidad e los instrumentos.

(Anexo N°04)

INSTRUMENTO	Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
Clima organizacional	0,987	34
Estrés Laboral	0,950	26

3.4. PROCEDIMIENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos, se sometieron al proceso de validación de expertos.

- Se realizó las coordinaciones con la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, quien emitió una resolución para la ejecución del proyecto de investigación.
- Se solicitó permiso y autorización al Director Hospital Hipólito Unanue de Tacna, para poder ejecutar el cuestionario.
- Se realizó la ejecución de aplicación del cuestionario de manera individual.
- El Tiempo que demandó la aplicación del instrumento por cada participante fue de 15 min

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La recolección de datos, la información obtenida se procesó y se tabuló los datos en una planilla electrónica, además se utilizó el paquete

estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 26, posterior a ello se procedió al análisis de los mismos.

Para el análisis univariado se utilizó la estadística descriptiva (frecuencia absoluta, frecuencia relativa simple y acumulada) y para la presentación de información, se generaron tablas de contingencia de una y doble entrada, basado en los objetivos de la investigación, con sus respectivos gráficos. Cabe decir, que los gráficos fueron diseñados en el programa Excel de Microsoft Windows 2019.

3.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se considera los principios éticos en investigación, los cuales los plasmaremos:

- Autonomía: Capacidad de decidir de manera propia, independiente, de acuerdo a su elección. Se respetó sus decisiones y su libre voluntad de participar en el estudio, así mismo tuvieron conocimiento del estudio y se le pidió la firma del consentimiento informado.
- Beneficencia: Capacidad de hacer el bien y no hacer daño al sujeto nia la sociedad. Se aseguró el bienestar de las personas que participaran en la investigación.

- No maleficencia: Evitar dañar o hacerle algo malo a la persona.
Se le informó a los participantes que su colaboración en el estudio no implica ningún riesgo en su salud.
- Justicia: Equidad y honestidad, dar a cada uno lo que le corresponde. Los participantes fueron tratados con respeto y amabilidad ,sin discriminación .

CAPÍTULO IV

DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Teniendo en cuenta los objetivos de esta investigación, los resultados se presentan en tablas y gráficos estadísticos

TABLA N°01

**CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 24 años a 30 años	5	9,4
De 31 años a 40 años	21	39,6
De 41 a 50 años	17	32,1
De 51 a más años	10	18,9
Total	53	100,0
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	36	67,9
Masculino	17	32,1
Total	53	100,0
Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	15	28,3
Casado	17	32,1
Conviviente	16	30,2
Otro	5	9,4
Total	53	100,0
Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	25	47,2
Contratado	17	32,0
Locación de servicios	11	20,8
Total	53	100,0
Profesión/Carrera	Frecuencia	Porcentaje
Lic. en enfermería	23	43,4
Obstetra	13	24,5
Médico	9	17,0
Técnico	8	15,1
Total	53	100,0
Grado Académico	Frecuencia	Porcentaje
Universitario	5	9,4
Técnico Superior	8	15,1
Magister	11	20,8
Doctor	9	17,0
Segunda Especialidad	20	37,7
Total	53	100,0
Religión	Frecuencia	Porcentaje
Católico	38	71,7
Cristiano	7	13,2
Evangélico	5	9,4
Otro	3	5,7
Total	53	100,0

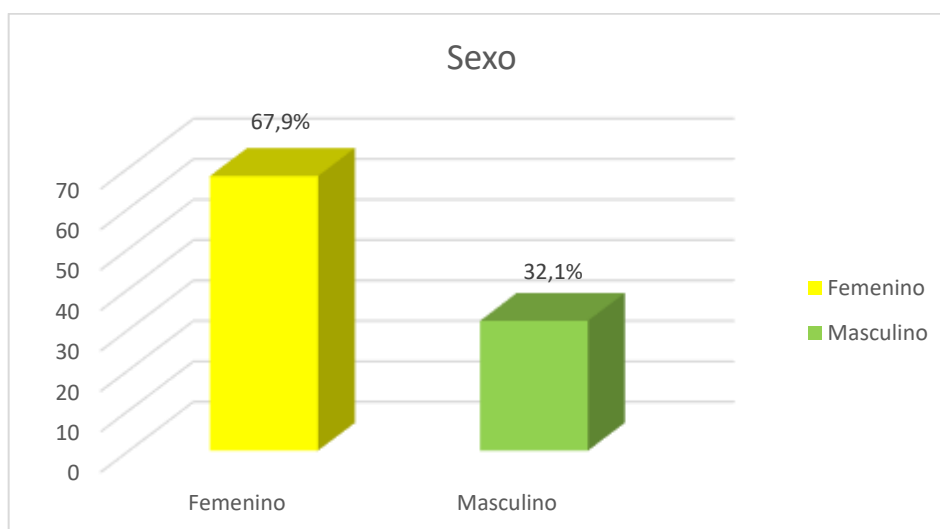
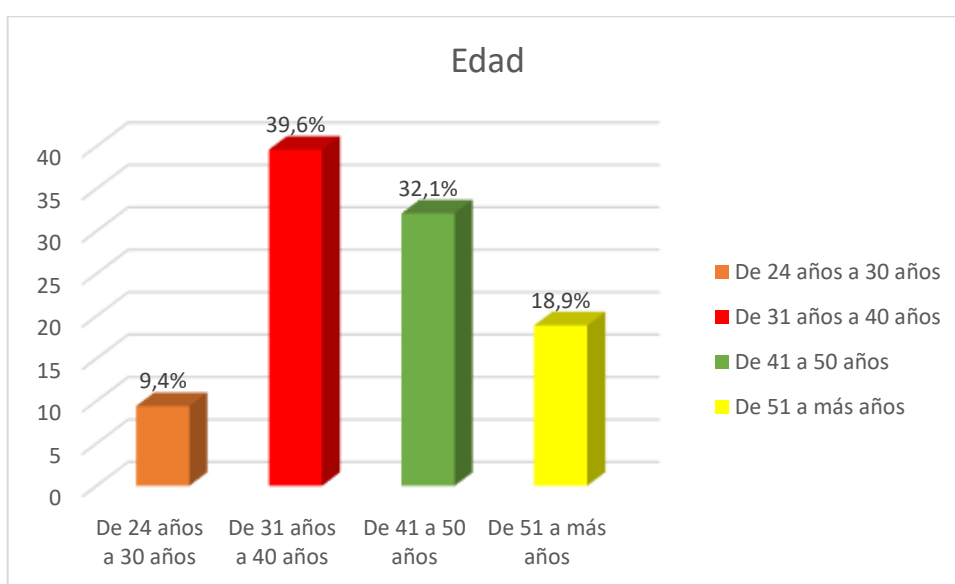
Fuente: Cuestionario sobre Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del Servicio de Emergencia HHU. Elaborado por Lic. Zegarra L.

DESCRIPCIÓN

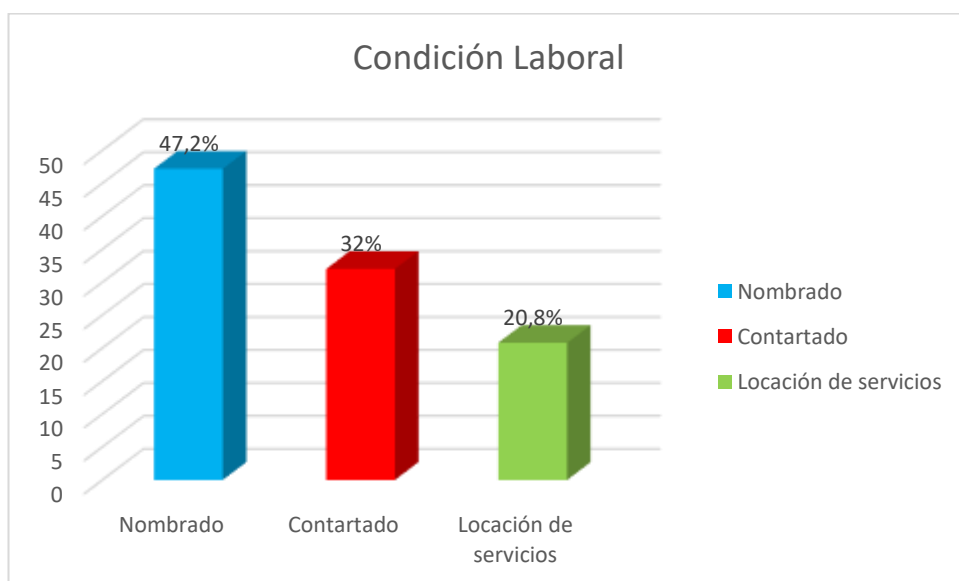
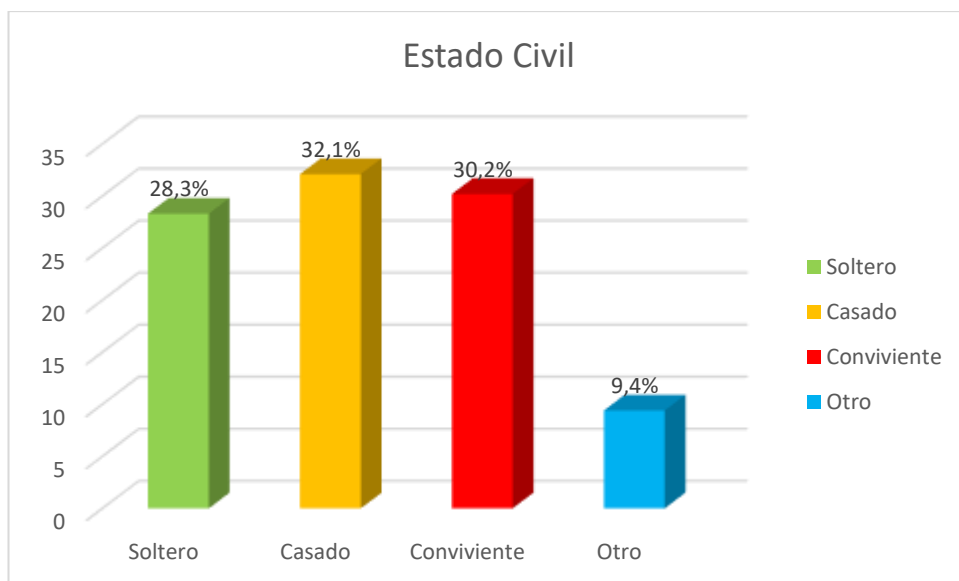
En la presente tabla se puede observar las características generales de los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde la edad que prevalece es de 31 a 40 años con un 39,6%; sexo Femenino con un 67,9%; Estado civil casado con un 32,1%; Condición laboral nombrado con un 47,2%; Profesión Lic. en enfermería con un 43,4%; Grado académico Segunda Especialidad con un 37,7%; Religión Católico con un 71,7%

GRÁFICO N°01

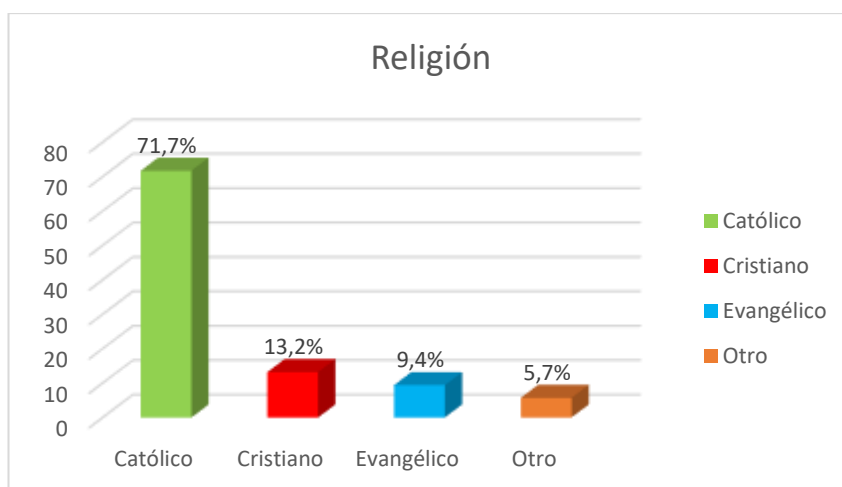
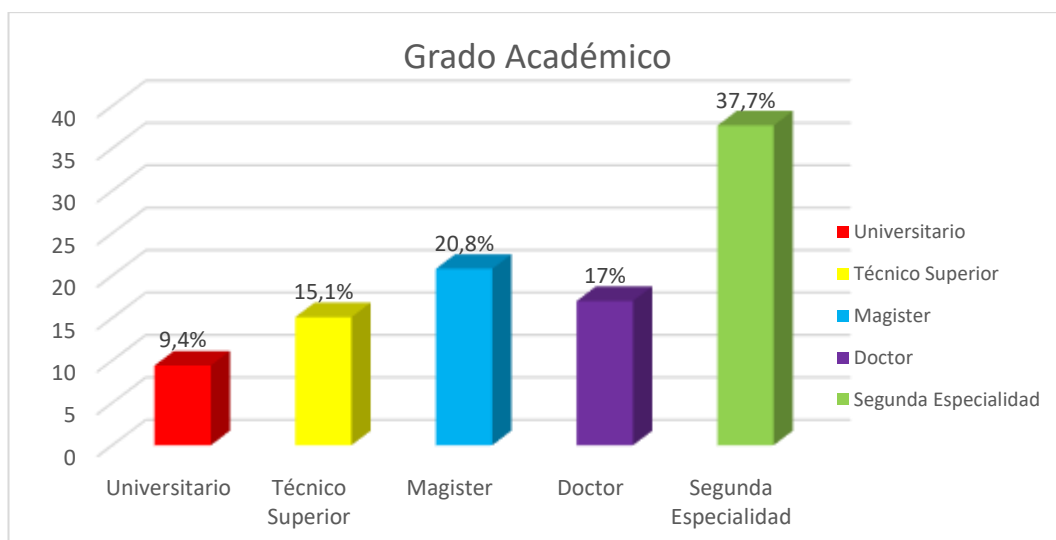
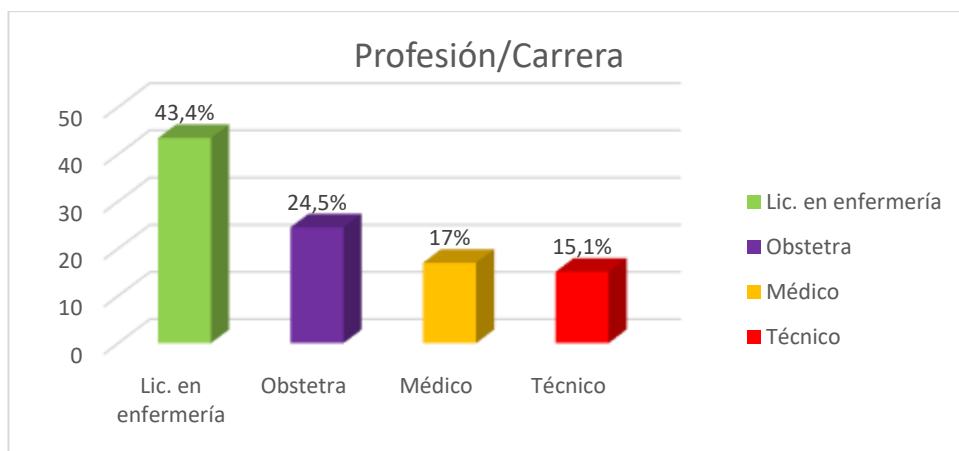
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025



Fuente: Tabla N°01



Fuente: Tabla N°01



Fuente: Tabla N°01

TABLA N°02

**NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE
DE TACNA, 2025**

CLIMA ORGANIZACIONAL	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	5	9,4
Por mejorar	10	18,9
Saludable	38	71,7
Total	53	100,0

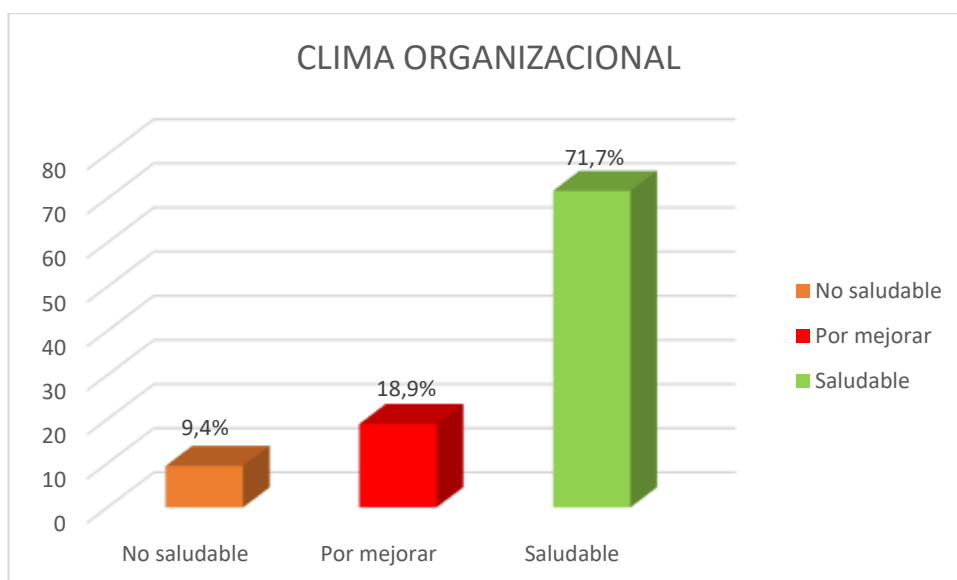
Fuente: Cuestionario sobre Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del Servicio de Emergencia HHU. Elaborado por Lic. Zegarra L.

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla se puede observar el nivel del Clima organizacional en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde el Clima organizacional es saludable con un 71,7%, seguido de un por mejorar con un 18,9% y no saludable con un 9,4%

GRÁFICO N°02

NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025



Fuente: Tabla N°02

TABLA N°03

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE
DE TACNA, 2025**

ESTRÉS LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Medio	5	9,4
Alto	48	90,6
Total	53	100,0

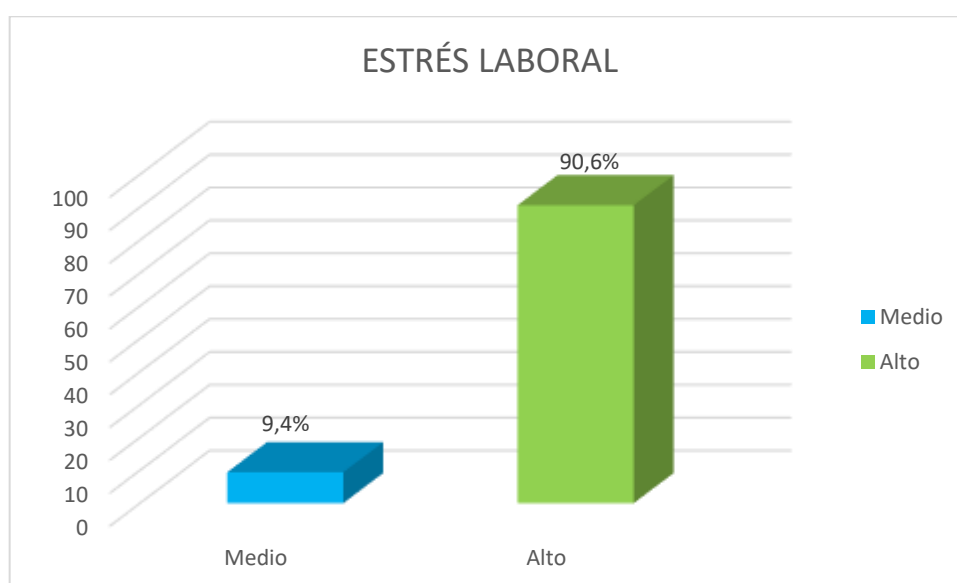
Fuente: Cuestionario sobre Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del Servicio de Emergencia HHU. Elaborado por Lic. Zegarra L.

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla se puede observar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde el nivel es alto con un 90,6%, seguido de un nivel medio con un 9,4%

GRÁFICO N°03

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025



Fuente: Tabla N°03

TABLA N°04

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL
EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**

CLIMA ORGANIZACIONAL		ESTRÉS LABORAL						X²= 6,245 gl=2 p=0,044 Existe relación significativa
		Medio		Alto		Total		
N	%	N	%	N	%			
No saludable	0	0,0	5	9,4	5	9,4		
Por mejorar	3	5,6	7	13,3	10	18,9		
Saludable	2	3,8	36	67,9	38	71,7		
TOTAL	5	9,4	48	90,6	53	100,0		

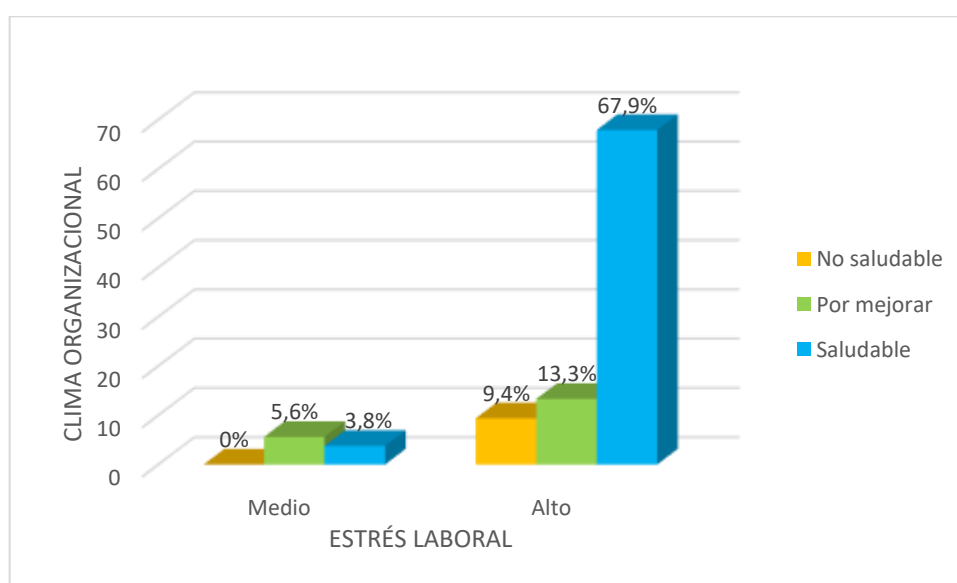
Fuente: Cuestionario sobre Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del Servicio de Emergencia HHU. Elaborado por Lic. Zegarra L.

DESCRIPCIÓN

En la presente tabla se puede observar la relación entre el nivel del Clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde el Clima organizacional es saludable con un estrés laboral alto con un 67,9%; Se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre las variables donde $X^2 = 6,245$, $gl=2$ $p=0,044$ menor a $p=0,05$

GRÁFICO N°04

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025



Fuente: Tabla N°04

4.2. DISCUSIÓN

En la Tabla N°1 se puede observar las características generales de los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde la edad que prevalece es de 31 a 40 años con un 39,6%; sexo Femenino con un 67,9%; Estado civil casado con un 32,1%; Condición laboral nombrado con un 47,2%; Profesión Lic. en enfermería con un 43,4%; Grado académico Segunda Especialidad con un 37,7%; Religión Católico con un 71,7%

Semejante a la investigación de García P. et al.(16), el estudio se aplicó en México 2020, el propósito fue valorar el nivel de estrés laboral y los principales factores estresantes experimentados por el personal de enfermería en el contexto de la pandemia de COVID-19, donde se reveló que un 81% de los participantes eran féminas

Desde una perspectiva crítica, la elevada proporción de profesionales de enfermería y de trabajadores con formación de segunda especialidad evidencia la presencia de personal calificado para afrontar las exigencias propias de un servicio de emergencia. Sin embargo, las características identificadas también sugieren la coexistencia de responsabilidades laborales y familiares, especialmente en trabajadores casados y en edades de plena actividad productiva, lo que podría

incrementar la vulnerabilidad frente al estrés laboral. Asimismo, aunque la estabilidad laboral observada en el personal nombrado puede constituir un factor protector frente a la incertidumbre laboral, no necesariamente disminuye la exposición a las demandas físicas y emocionales inherentes al trabajo en emergencias. Por ello, resulta importante considerar que las características sociodemográficas y laborales del personal pueden influir en la percepción del clima organizacional y en la forma en que afrontan situaciones generadoras de estrés dentro del entorno hospitalario.

En la Tabla N°2 se puede observar el nivel del Clima organizacional en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde el Clima organizacional es saludable con un 71,7%, seguido de un por mejorar con un 18,9% y no saludable con un 9,4%

Se difiere de la investigación de Concha I. Aguilar D. (18), en su estudio realizado de, “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua- Callao 2020”, donde el clima organizacionales se encuentra en un nivel por mejorar (58.5%)

Desde una perspectiva crítica, el predominio de un clima organizacional saludable constituye un hallazgo favorable, ya que sugiere la existencia de condiciones laborales que promueven la satisfacción, el compromiso y el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, la presencia

de un 28,3% de trabajadores que perciben el clima organizacional como por mejorar o no saludable revela que aún existen aspectos susceptibles de intervención. Esta situación indica que, aunque la percepción general es positiva, no todos los trabajadores experimentan las mismas condiciones dentro de la organización, lo que podría influir en su bienestar emocional y en su desempeño laboral. Por ello, resulta necesario fortalecer estrategias orientadas a mejorar la comunicación, el reconocimiento del personal, el trabajo en equipo y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, con el fin de consolidar un clima organizacional favorable y sostenible en el tiempo.

En la Tabla N°3 se puede observar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde el nivel es alto con un 90,6%, seguido de un nivel medio con un 9,4%

Difiere en la investigación de Cabay K. et al. (15), efectuaron el trabajo de investigación se efectuó en Ecuador 2022, con el propósito de analizar la asociación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital General Riobamba durante la pandemia de COVID-19, donde los resultados revelaron que un 76% de los colaboradores experimentaron niveles bajos de estrés

De igual manera Se difiere de la investigación de Concha I. Aguilar D. (18), en su estudio realizado de, “Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua- Callao 2020”, los resultados demostraron que el estrés laboral se encuentra mayormente en el nivel medio (65.9%)

Semejante a la investigación de Castillo P. (22), realizo el trabajo de investigación en Cusco 2020 con el objetivo de investigar si existe una correlación entre la calidad de la organización y el estrés laboral en trabajadores de emergencia del Hospital Regional de Cusco, donde el 52,6% manifestaron estrés de nivel elevado

Desde una perspectiva crítica, el hallazgo de que más del 90% de los trabajadores presenta un nivel alto de estrés laboral resulta preocupante, aun cuando la mayoría percibe un clima organizacional saludable. Esta situación sugiere que, además de los factores organizacionales, existen otros elementos inherentes al trabajo en emergencias, los turnos prolongados, que pueden influir significativamente en la aparición del estrés. De no implementarse medidas preventivas y estrategias de apoyo psicosocial, esta condición podría afectar la salud física y mental de los trabajadores, incrementar el riesgo de agotamiento profesional y repercutir negativamente en la calidad y seguridad de la atención brindada a los pacientes.

En la Tabla N°4 se puede observar la relación entre el nivel del Clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde el Clima organizacional es saludable con un estrés laboral alto con un 67,9%; Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables donde $X^2=6,245$, $gl=2$ $p=0,044$ menor a $p=0,05$

Semejante a la investigación de Salas J. (21), en la investigación titulada: "Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Jose Antonio Encinas, 2019. Los principales resultados fueron: se demuestra que existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral. Con una correlación de Pearson igual a 0,652, correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,01.

Desde una perspectiva crítica, los resultados permiten inferir que el clima organizacional constituye un factor que se relaciona al estrés laboral; sin embargo, resulta importante destacar que, a pesar de que la mayoría de los trabajadores percibe un clima organizacional saludable, una elevada proporción presenta niveles altos de estrés laboral. Este hallazgo sugiere que el estrés en los servicios de emergencia no depende exclusivamente de la percepción del entorno organizacional, sino también de otros factores inherentes a la naturaleza del trabajo, tales como la carga laboral, la

atención de pacientes críticos, la presión asistencial, la escasez de recursos, los turnos prolongados y la exposición constante a situaciones de sufrimiento y riesgo vital.

Por ello, aunque el fortalecimiento del clima organizacional puede contribuir a disminuir los niveles de estrés laboral, resulta necesario implementar intervenciones integrales orientadas al cuidado de la salud mental de los trabajadores, la gestión adecuada de las cargas laborales y el fortalecimiento de estrategias de afrontamiento. De esta manera, se podrá promover un ambiente laboral más saludable y mejorar tanto el bienestar del personal como la calidad de la atención brindada a los pacientes.

CONCLUSIONES

- Características generales de los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, donde la edad que prevalece es de 31 a 40 años (39,6%); sexo Femenino (67,9%); Estado civil es casado (32,1%); Condición laboral es nombrado (47,2%); Profesión es Lic. en enfermería (43,4%); Grado académico es Segunda Especialidad (37,7%); Religión es Católico (71,7%)
- El nivel del Clima organizacional es percibido por los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, es saludable (71,7%)
- El nivel de estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue, es alto (90,6%)
- Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del servicio de emergencia, evidenciada por un valor de $\chi^2 = 6,245$, $gl=2$ y un valor de $p = 0,044$ ($p < 0,05$).

RECOMENDACIONES

- A la Dirección del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, fortalecer las políticas institucionales de bienestar laboral mediante la implementación de programas integrales orientados a la prevención y reducción del estrés laboral, considerando que, a pesar de percibirse un clima organizacional saludable, los trabajadores presentan niveles elevados de estrés.
- A la Unidad de Recursos Humanos, diseñar e implementar programas de promoción de la salud mental y manejo del estrés laboral, incluyendo talleres de afrontamiento, pausas activas, técnicas de relajación, mindfulness y actividades de soporte emocional dirigidas al personal del Servicio de Emergencia.
- A la Jefatura del Servicio de Emergencia, promover estrategias que permitan equilibrar la carga laboral y los periodos de descanso del personal, optimizando la distribución de funciones y fortaleciendo mecanismos de apoyo para disminuir los factores asociados al estrés laboral.
- A la Jefatura del Servicio de Emergencia, mantener y reforzar las estrategias de comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el reconocimiento del desempeño laboral, con el propósito de conservar y fortalecer el clima organizacional saludable identificado en el estudio.

- A la Dirección y Jefatura del Servicio de Emergencia, implementar espacios permanentes de retroalimentación y participación entre directivos y trabajadores, favoreciendo la identificación oportuna de problemas organizacionales y la adopción de medidas de mejora continua.
- A los trabajadores del Servicio de Emergencia, participar activamente en las actividades de promoción de la salud mental y desarrollo de habilidades de afrontamiento, contribuyendo al fortalecimiento de su bienestar personal y laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato I. Comportamiento organizacional. 3ra ed. México: McGraw-Hill; 2021. Disponible en: https://www.academia.edu/72153232/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato
2. García-Campayo J, Puebla-Guedea M, Andreu-Pejó L. Estrés laboral: impacto y abordaje. Rev Asoc Esp Neuropsiq. 2020;40(139):243-58. Disponible en: <https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/3959/LibroAbstracts.pdf>
3. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Internet]. International Labour Organization. 2022 [citado el 25 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>
4. Organización Panamericana de la salud. Enfermería [Internet]. 2021 [citado el 24 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
5. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2019; 65(256).Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177

6. Organización Mundial de la Salud. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo. Ginebra: OMS; 2022. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstreams/ab2af0c5-cccf-4886-9c91-7ab45affa82a/download>
7. Pérez-Franco J, González G, Ruiz M. Clima organizacional y estrés laboral en profesionales de la salud: una revisión sistemática. Rev Salud Pública. 2021;23(3):45-53 Clima organizacional. Gob.pe. [citado el 25 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/clima-organizacional/clima-organizacional-1.pdf>
8. Clima organizacional. Gob.pe. [citado el 25 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/clima-organizacional/clima-organizacional-1.pdf>
9. Rojas Y. 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Obtenido de Info Capital Humano, Disponible en: <https://infocapitalhumano.pe/columnistas/peru-hablemos-de-wellbeing/el-estres-laboral-y-su-impacto-en-la-productividad-un-problema-global-y-peruano/>.
10. Vargas O, Huamanchao V. Estrés laboral y clima organizacional en enfermeros de emergencia del Hospital María Auxiliadora, Lima. [Tesis]. Lima: UNMSM; 2018. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_e877ef5869ea3a11b0dec808a996d3fd/Details

11. Bakker AB, Demerouti E. The Job Demands-Resources model: State of the art. *J Manag Psychol*. 2007;22(3):309-28. Disponible en: <https://peopleful.io/Job-Demands-Resource-Model-research.pdf>
12. Spector PE. *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. 7th ed. Hoboken: Wiley; 2016. Disponible en: <https://archive.org/details/industrialorgani0000spec>
13. Shanafelt TD, Noseworthy JH. Executive leadership and physician well-being: Nine organizational strategies to promote engagement and reduce burnout. *Mayo Clin Proc*. 2017;92(1):129-46. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27871627/>
14. Ruiz L, Espinoza M, Poma Y. Clima organizacional y estrés laboral en personal asistencial de un hospital del Callao, Perú. *Rev Cienc Salud*. 2023;21(1):52-60. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_73209e3e36e47882907a7939cdd657c7
15. Cabay-Huebla, K., Noroña-Salcedo, D., & Vega-Falcón, V. Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba 2022. *Rev. medica electron*, 44(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100069&lng=en&nrm=iso&tlng=en
16. García, P., Jiménez, A., Hinojosa, L., Gracia, G., Cano, L., & Abeldaño, A. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México 2020, en el contexto de la pandemia

covid-19. Revista de Salud Pública. Disponible en:
<https://doi.org/10.31052/1853.1180>

17. Lucero J. Lucero M. Erazo M. Morón G. Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de Emergencia En Riobamba, Ecuador, 2021. Universidad Regional Autónoma; 2021. Disponible en:
[dialnet-estreslaboralyautopercepciondelasaludenmedicosyenf-8142262.pdf](#)
18. Concha I. Aguilar D. Estrés Laboral Y Clima Organizacional En Los Trabajadores Del Centro De Salud Carmen De La Legua-Callao 2020: Universidad Nacional Del Callao; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5325>
19. Barrientos M. Clima organizacional y estrés laboral en enfermeras de unidad de cuidados intensivos para Covid19 de un Hospital en Trujillo, 2022. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103153>
20. Castro E. Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Puno 2021. Disponible en:
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18908/Castro_Escobedo_Elizabeth_Candelaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Salas J. Clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Jose Antonio Encinas Puno, 2019. Puno. Obtenido de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/18422/Salas_Quispe_Jos efina_Mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Castillo, P. El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del Área de Emergencia del Hospital Regional de la Ciudad de Cusco, 2019 [Lima: Universidad Nacional de Educación]. En Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración. Disponible en: https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4886/Patricia_DELCASTILLO_BARRENECHEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Pacci E. Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en el personal asistencial del Centro de Salud San Francisco, Tacna 2022: Universidad Privada De Tacna;2022. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2750>
24. Ramos D. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Disponible en: repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=CFC0EC7F64E89C6DA0B57B7627D8937B.jvm1?sequence=1.
25. Bizneo, & HR. Qué es y cómo cuidar el clima organizacional en tu empresa. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/clima-organizacional>
26. Silva, L., Duarte, J., & Mendoza, D. Organización - Diseño organizacional [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/12836/1/23069.pdf>

27. Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
28. OMS.. Organización Mundial de la Salud, 2017. México. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
29. Selye, H. El estrés laboral. Hidrogénesis, 2010 Vol 8. N° 2. Disponible en: <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-tecnologica-de-manzanillo/formacion-sociocultural/estres-laboral/64975456>
30. Fricchione, G.L., Ivkovic, A. y Yeung, A. (2016). La ciencia del estrés: viviendo bajo presión. Chicago, London: The University of Chicago. Disponible en: <https://dokumen.pub/the-science-of-stress-living-under-pressure-9780226338729.html>
31. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud [Internet]. Gob.pe. [citado el 1 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
32. Los distintos tipos de estrés. [citado el 25 de mayo de 2024] Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
33. Nogareda, S. (2000). Fisiología del estrés. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, figura 1, 1-6. https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_355.pdf

34. Guitierrez R, Angeles Y. Estres organizacional. trillas.1 ed.Mexico.2012 Disponible en: https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=07ANMp&d=false&q=*&i=5&v=1&t=search_0&as=1
35. Muñoz, S., Molina, D., Ochoa, R., Sánchez, O., & Esquivel, J. Stress, emotional responses, risk factors, psychopathology and management of healthcare workers during (Covid-19) pandemic. Revista de Acta Pediatrica de Mexico, 41(4), S127-S136. <https://doi.org/10.18233/APM41No4S1ppS127-S1362104>
36. Moran C. Psicología del trabajo. ediciones aljibe.1 ed.Malaga.2005 Disponible en: <https://es.scribd.com/document/642130108/Moran-Astorga-MC-2005-Psicologia-del-trabajo-Nociones-introductorias>
37. Florida Health. Reacciones comunes ante el estrés y consejos para afrontarlo. Health and Medical Services, 3. https://www.floridahealth.gov/programs-and-services/emergency-preparedness-and-response/healthcare-systempreparedness/disaster-behavioral-health/_documents/esf8-common-reactionsto-stress-sp.pdf
38. Acosta J. Gestión del estrés.proft.1 ed.Barcelona.2011. Disponible en: https://books.google.com.ec/books?id=mtlG_iEZ7yEC&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false
39. Garcia C. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de salud del Hospital de atención General Celendín. Cajamarca

2023. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5655>
40. Concepto salud. Disponible en:
<https://www.who.int/es/about/accountability/governance/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social.>
41. Significado de clima [Internet]. Disponible en:
<https://it.bab.la/dizionario/spagnolo/clima>
42. Estructura organizativa: 10 formas de organizar el equipo [Internet].
 Disponible en: <https://asana.com/es/resources/team-structure>
43. Pérez M. Laboral [Internet]. Concepto de Laboral Disponible en:
<https://conceptodefinicion.de/laboral/>
44. Centers for Disease Control and Prevention. Acerca del estrés en el trabajo [Internet]. Atlanta: CDC; 2026 [citado 1 jun 2026]. Disponible en: <https://www.cdc.gov/niosh/stress/es/about/acerca-del-estres-en-el-trabajo.html?>
45. Molina A, Moreno M, Zapata F, Félix R. Clima organizacional: conceptos centrales y recomendaciones basadas en evidencia científica [Internet]. Estudios y Perspectivas. 2025 [citado 1 jun 2026]. Disponible en:
<https://estudiosyperspectivas.org/index.php/EstudiosyPerspectivas/article/view/1009?>

46. Escudero, C., & Cortez, L. Técnica y métodos cualitativos para la investigación científica (Ediciones UTMACH (ed.); 1.a ed.). <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducción a la investigación científica.pdf>
47. Hernández R., Fernández C. & Baptista P. Metodología de la Investigación 6° ed. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
48. Cannon WB. The Wisdom of the Body. New York: W.W. Norton & Company; 1932. Disponible en:

ANEXOS

ANEXO N°01

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Elaborado por: Lic. Zegarra L.

INTRODUCCIÓN: Estimado Licenciado(a), el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**, la información brindada es de carácter confidencial, anónimo y sólo con fines estrictos de la investigación, por lo que pedimos que sea lo más sincero(a) posible. Agradezco anticipadamente su colaboración

Instrucciones: Favor de contestar las preguntas, al leer cuidadosamente las siguientes premisas. Marque con una (X) su respuesta.

I. Datos generales del encuestado

En esta parte del cuestionario debe reflejar algunos datos personales.
Por favor, no deje de responder a alguna.

1. Edad

- a) De 24 años a 30 años () b) De 31 a 40 años () c) De 41 a 50 años ()
d) De 51 a más años ()

2. Sexo

- a) Femenino () b) Masculino ()

3. Estado civil

- a) Soltero () b) Casado () c) Conviviente () d) Otro ()

4. Condición Laboral

- a) Nombrado () b) Contratado () c) Locación de servicios ()

5. Profesión/ Carrera

- a) Lic. en enfermería () b) Obstetra () c) Medico () d) Técnico ()

6. Grado académico concluido

- a) Universitario () b) Técnica superior () c) Magister () d) Doctor ()
e) Segunda Especialidad

7. Religión

- a) Católico () b) Cristiano () c) Evangélico () d) Otro ()

II. CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EDCI- MINSA

INSTRUCCIONES: A continuación, una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando una de las alternativas, según corresponda:

- 1= Nunca
- 2= A veces
- 3= Frecuentemente
- 4= Siempre

	1	2	3	4
1. La innovación es característica de nuestra organización				
2. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
3. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
4. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios				
5. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
6. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el proceso de mi organización.				
7. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
8. Lo premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				

9. Existe incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
10. La limpieza de los ambientes es adecuada				
11. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
12. Mi jefe inmediato trata obtener información antes de tomar una decisión.				
13. En mi organización participo en la toma de decisiones				
14. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
15. Mi salario y beneficios son razonables				
16. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
17. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
18. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
19. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
20. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				
21. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
22. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito				
23. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
24. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
25. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
26. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
27. Estoy comprometido con mi organización de salud				
28. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud				
29. Me río de bromas				
30. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
31. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
32. Las tareas de desempeño corresponden a mi función				
33. Mi centro laboral es flexible y se adapta a cambios				
34. Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas				

ANEXO N° 02
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL
MASLACH BURNOUT INVENTORY

Modificado por: Lic. Zegarra L.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando una de las alternativas, según corresponda:

1=Nunca 2= Rara vez 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre

ENUNCIADO:REACCIONES FISIOLÓGICOS	1	2	3	4	5
1. Siente que esta fatigado en su jornada laboral					
2. Sufre de dolor de espalda y cuello					
3. Sufre dolores de cabeza					
4. Presenta sensación de ardor en el estómago durante su jornada laboral					
5. Sufre de insomnio o dificultad para conciliar el sueño					
ENUNCIADO:REACCIONES EMOCIONALES					
6. Usted al realizar una tarea determinada permanece inquieta(o)					
7. Sufre de decaimiento continuamente					
8. Sufre de ansiedad					
9. Sufre de preocupación constante					
10. Siente que se ha vuelto mal humorado					
11. Siente que ha perdido la empatía					
12. En el desempeño diario se aburre					
13. Se siente desganado					
14. Sufre de irritabilidad ante cualquier situación					
15. Siente que es pesimista					
ENUNCIADO:REACCIONES COGNITIVAS					
16. Siente que no puede asumir responsabilidades					
17. Siente que nadie le toma en consideración cuando dice algo					
18. Sufre de olvidos constantemente					
19. Tiene dificultad para concentrarse					
20. Tiene dificultad para comunicarse con los demás					
21. Tiene dificultad para resolver problemas					
22. Tiene dificultad para tomar decisiones					
ENUNCIADO:REACCIONES CONDUCTUALES					
23. Sufre intranquilidad motora(movimientos continuo de dedos o piernas al estar sentado)					
24. Sufre de algunas manías(rascarse o tocarse las manos cada rato)					
25. Tiene excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito					
26. Tiene reacciones agresivas					

ANEXO N°03

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTAS MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)

INSTRUCCIONES:

El presente documento, tiene como objetivo el de recoger informaciones útiles de personas especializadas en el tema:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025

Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

Marque con una “X” en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumentos, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumentos es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?.	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					

Firma del Experto

PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

PRIMERO: Se construye una tabla de doble entrada, como la mostrada a continuación; y se colocan los puntajes para cada reactivo o ítem de acuerdo al criterio establecido por el experto, además de sus respectivos promedios

PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

Nº DE ITEMS	EXPERTOS				PROMEDIO
	A	B	C	D	
1	5	5	5	5	5,00
2	5	5	5	5	5,00
3	5	5	5	5	5,00
4	5	5	5	4	4,75
5	5	5	5	5	5,00
6	5	5	5	5	5,00
7	5	5	5	5	5,00
8	5	5	4	5	4,75
9	5	5	5	5	5,00

SEGUNDO: Con los promedios hallados se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_8)^2}$$

Donde:

x = Valor Máximo en la escala concedido para cada ítem.

y = El promedio de cada ítem.

Para el presente estudio tenemos:

X	Y	(X-Y) ²
5	5,00	0,00
5	5,00	0,00
5	5,00	0,00
5	4,75	0,06
5	5,00	0,00
5	5,00	0,00
5	5,00	0,00
5	4,75	0,06
5	5,00	0,00
SUMA=		0,12

$$DPP = \sqrt{0,12} = 0,35$$

La DPP hallada es de: **0,35**

TERCERO: Determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia (0), con la ecuación.

$$Dmax = \sqrt{(X_1 - Y)^2 + (X_2 - Y)^2 + \dots + (X_8 - Y)^2}$$

Donde

x = Valor máximo en la escala para cada ítem. (5)

y = Valor mínimo de la escala para cada ítem. (1)

X	Y	(x-y) ²
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
		144

$$Dmax = \sqrt{144} = 12$$

CUARTO: La Dmax se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de **2,40**.

QUINTO: Con este último valor hallado, se construye una nueva escala valorativa a partir de cero hasta llegar a Dmax. Dividiéndose en intervalos iguales entre sí, llamándose con letras A, B, C, D, E.

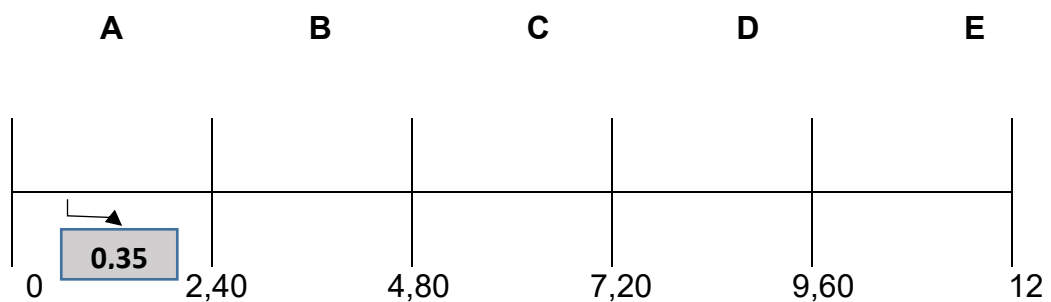
Siendo:

A y B : Adecuación total

C : Adecuación promedio

D : Escasa adecuación

E : Inadecuación



El punto DPP debe caer en las zonas A y B, en caso contrario la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue **0,35** cayendo en la zona “**A**” lo cual significa una **adecuación total** del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.

ANEXO N°03-A

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. Que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					
.....					
.....					


 Lic. Enf. Xavier Vargas Poma
 Esp. Emergencias y Desastres
 CER: 088494-INE-30702



ANEXO N°03-B

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. Que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					


 FIrma del experto

ANEXO N°03-C

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. Que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA

 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES

 ESP-EMER- D.E. 0000

 Firma del experto

ANEXO N°03-D

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en éste instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. Que las escalas de medición son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?					



Firma del experto



ANEXO N°04

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PRUEBA PILOTO

El presente instrumento de la investigación, **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**, fue aplicado en el Hospital Regional de Moquegua, antes de la aplicación de los instrumentos se les hizo firmar el consentimiento informado a los trabajadores del Servicio de Emergencia. El propósito de la prueba piloto es conocer la fiabilidad de los instrumentos, así como para proporcionar las bases necesarias para la prueba de validez y de confiabilidad

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

El criterio de confiabilidad se determinó aplicando la prueba piloto a 10 trabajadores del Servicio de Emergencia, una vez aplicada la prueba piloto, se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, través de la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

“ α ” representa a coeficiente de confiabilidad

“K” representa a número de preguntas o ítems

“Vi” representa a varianza de cada ítem

“Vt” representa a varianza de los valores observados

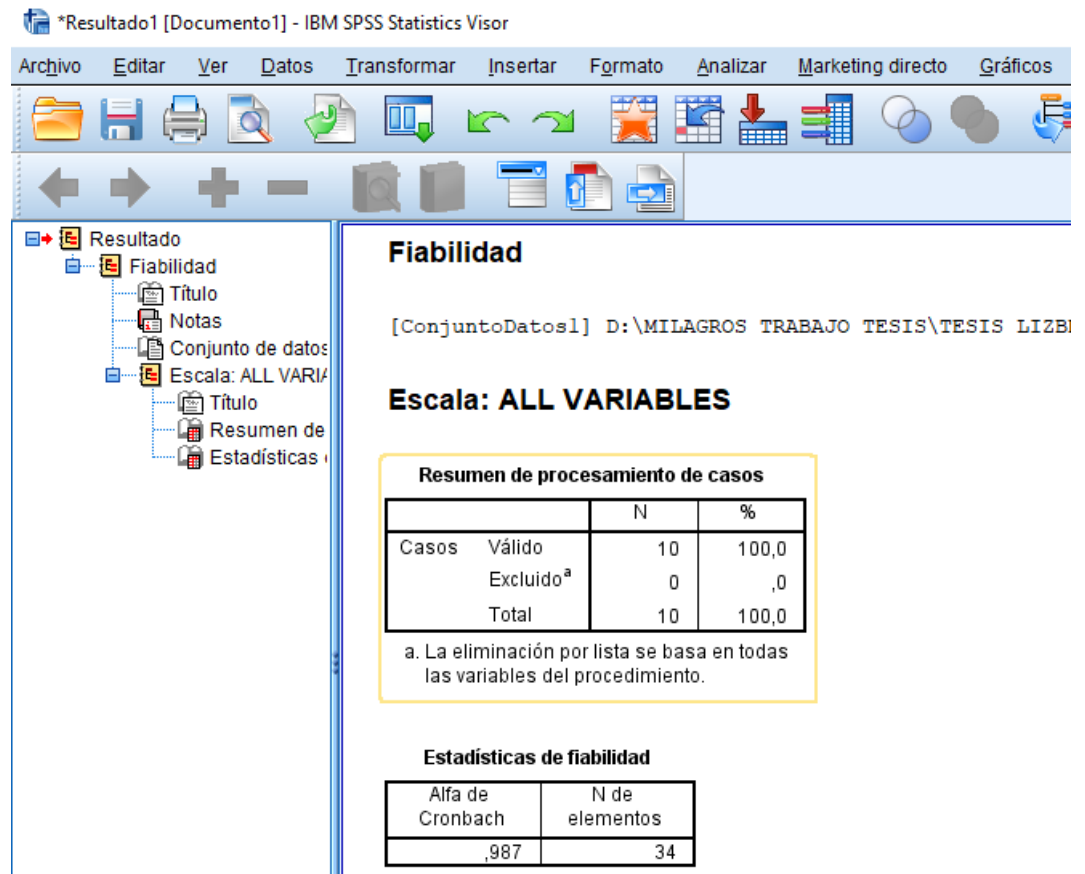
“ Σ ” representa a Sumatoria

Considerando a Santiago Valderrama Mendoza propone una confiabilidad Despreciable o mínima es desde 0.00 a 0.20, Baja o ligera de 0.20 a 0.40 , Moderada de 0.40 a 0.60, Marcada de 0.60 a 0.80 y Muy alta de 0.80 a 1.00.

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS Versión 26, donde se introdujeron los datos de las 10 encuestas aplicadas, sin exclusión alguna; haciendo una total de 60 preguntas o ítems que se llevaron a la prueba de confiabilidad.

El resultado obtenido para la confiabilidad del instrumento es el siguiente:

a) CLIMA ORGANIZACIONAL



El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) para este instrumento resultó 0.987 siendo equivalente a 98.7% lo que significa que el instrumento tiene una confiabilidad marcada por lo cual el instrumento puede ser aplicado a la población objetivo real.

Teniendo como resultado de su varianza

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	90,50	446,278	,855	,987
C2	90,60	457,156	,878	,987
C3	90,70	453,789	,967	,987
C4	90,30	464,233	,650	,988
C5	90,20	459,067	,851	,987
C6	90,50	469,833	,929	,987
C7	90,60	460,044	,966	,987
C8	90,30	465,344	,742	,987
C9	90,10	471,656	,711	,987
C10	90,60	460,044	,966	,987
C11	90,80	464,844	,802	,987
C12	90,50	468,500	,704	,987
C13	90,30	455,567	,888	,987
C14	90,60	457,156	,878	,987
C15	90,70	453,789	,967	,987
C16	90,30	464,233	,650	,988
C17	90,20	459,067	,851	,987
C18	90,50	469,833	,929	,987
C19	90,60	460,044	,966	,987
C20	90,30	465,344	,742	,987
C21	90,60	457,156	,878	,987
C22	90,70	453,789	,967	,987
C23	90,30	464,233	,650	,988
C24	90,20	459,067	,851	,987
C25	90,50	469,833	,929	,987
C26	90,60	460,044	,966	,987
C27	90,30	465,344	,742	,987
C28	90,60	457,156	,878	,987
C29	90,70	453,789	,967	,987
C30	90,30	464,233	,650	,988
C31	90,20	459,067	,851	,987
C32	90,50	469,833	,929	,987
C33	90,60	460,044	,966	,987
C34	90,30	465,344	,742	,987

b) ESTRÉS LABORAL

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing direct

Resultado

- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
 - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	26

El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) para este instrumento resultó 0.950 siendo equivalente a 95% lo que significa que el instrumento tiene una confiabilidad marcada por lo cual el instrumento puede ser aplicado a la población objetivo real.

Teniendo como resultado de su varianza

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	77,20	341,511	,747	,947
E2	76,10	337,656	,604	,948
E3	76,20	337,511	,876	,946
E4	75,50	320,500	,879	,945
E5	76,30	371,344	-,140	,956
E6	76,00	339,778	,593	,948
E7	76,50	337,389	,836	,946
E8	76,50	334,278	,932	,945
E9	76,70	333,122	,820	,946
E10	75,90	339,878	,720	,947
E11	77,20	341,511	,747	,947
E12	76,10	337,656	,604	,948
E13	76,20	337,511	,876	,946
E14	75,50	320,500	,879	,945
E15	76,30	371,344	-,140	,956
E16	76,00	339,778	,593	,948
E17	77,20	341,511	,747	,947
E18	76,10	337,656	,604	,948
E19	76,20	337,511	,876	,946
E20	75,50	320,500	,879	,945
E21	77,20	341,511	,747	,947
E22	76,10	337,656	,604	,948
E23	76,20	337,511	,876	,946
E24	75,50	320,500	,879	,945
E25	76,30	371,344	-,140	,956
E26	76,00	339,778	,593	,948



ANEXO N° 05



CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

A través del presente documento expreso mi voluntad para participar en la investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025”. Dicha investigación es realizada como parte de un ejercicio académico e investigativo. La información obtenida a partir de sus respuestas tendrá un carácter estrictamente confidencial, anónimo y no se hará mal uso de la información recabada en el presente estudio mencionado a nuestro cargo. Al colaborar con esta investigación, deberá leer y responder al cuestionario, lo cual se realizará mediante un cuestionario, en donde deberá marcar una respuesta por cada ítem. En consideración de lo anterior, agradezco su participación voluntaria en el llenado de este instrumento.

FIRMA DEL PARTICIPANTE (ACEPTA)

Tacna,,2025

ANEXO N° 06

RESOLUCIÓN DE EJECUCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuelas Profesionales de: Obstetricia, Enfermería, Medicina Humana, Odontología,
Farmacia y Bioquímica

RESOLUCIÓN DE FACULTAD N°697-2026-SEP-FACS/UNJBG
Tacna 27 de abril del 2026

VISTO:

El Informe N° 77-2026-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS, de fecha 21.04.2026, recibido el 21.04.2026, remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad de Enfermería, solicita la modificación de la R.F. N° 552-2025-SEP-FACS/UNJBG designación de Asesor para el proyecto de tesis y autorización para ejecución presentado por la Est. Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla;

CONSIDERANDO:

Que, se aprueba la R.F N° 552-2025-SEP-FACS/UNJBG con fecha 01.12.25, donde se autoriza la ejecución del Proyecto de Tesis presentado por las Est. Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla y la Est. Lic. Yuleidi Toro Santiago;

Que, la Est. Lic. Yuleidi Toro Santiago, presenta su solicitud, que por motivos personales no podrá continuar con la ejecución del Proyecto de Tesis, quedando solamente la Est. Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla con el Proyecto de Tesis: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**;

Que, mediante el Informe N° 77-2026-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS, remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, solicita la modificación de la R.F N° 552-2025-SEP-FACS/UNJBG, quedando solamente la Est. Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla, con el Título del Proyecto de Tesis: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**, alumna de la Segunda Especialidad: Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Facultad Ciencias de la Salud, teniendo como Asesora a la Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes;

Que, teniendo opinión favorable de su Asesora la Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes, se procede a autorizar la Ejecución del Proyecto de Tesis presentado.

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria No 30220, Art. 171 inc. b. del Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

SE RESUELVE:

ART. 1°: Oficializar la modificación de la R.F. N°552-2025-SEP-FACS/UNJBG quedando solamente la Est. Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla con el Proyecto de Tesis titulado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**, alumna de la Segunda Especialidad: Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Facultad Ciencias de la Salud, teniendo como Asesora a la Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes

ART. 2°: Aprobar y autorizar la Ejecución del Proyecto de Tesis presentado por la Est. Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla, alumnas de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, de la Facultad Ciencias de la Salud.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Rirna Myriam Pilco Velásquez
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Distrib.: 2da Esp. Enferm., Arch.



Dra. Vanessa Varleth Valle Cohaila
SECRETARIA ACADÉMICA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VVVG/mpm

Av. Miraflores s/n Ciudad Universitaria-Central Telefónica 583000 Anexo2226 Casilla postal 316

ANEXO N°07

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025 OBJETIVOS ESPECÍFICOS • Identificar las características generales de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025. • Identificar el nivel del clima organizacional en trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025. • Identificar el nivel de estrés en trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.	H1: Si existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025 H0: NO existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	Variable Independiente: Clima organizacional Variable Dependiente: Estrés laboral	El estudio de tipo básico y de enfoque cuantitativo, no experimenta, observacional de corte transversal. La población fue 53 trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue TÉCNICAS: CUESTIONARIO INSTRUMENTO: ENCUESTA